



Pedagogisch werkplan

Kinderdagverblijf het Speelpaleis

Oktober 2019 | Doorn

Inhoudsopgave

Inleiding	3
De vestiging	4
Beschrijving van de vestiging	4
Praktische informatie.....	4
Opvang in groepen.....	5
Groepen op Kinderdagverblijf het Speelpaleis	5
Ruilen of extra opvang.....	5
Pedagogisch medewerkers	5
Vaste gezichten.....	5
Beroepskracht-kindratio en drie-uursregeling	6
Pedagogisch medewerkers in ontwikkeling.....	7
Wennen.....	7
Een dag op KDV het Speelpaleis.....	8
Dagritme	8
Activiteiten.....	8
Voeding.....	9
Slapen	9
Contact en communicatie.....	10
SKDD ouderportaal	10
Oudergesprek	10
Ouderavond	10
Veiligheid en gezondheid	11
Veiligheids- en gezondheidsbeleid	11
Ziektebeleid	11
Privacybeleid.....	12
Medezeggenschap	12
Oudercommissie	12
Klanttevredenheid	12
Praktische zaken	13

Inleiding

Op onze kinderdagverblijven, peuterspeelgroepen en buitenschoolse opvang vangen wij de kinderen op in een warme en liefdevolle omgeving waar alle ruimte is om te spelen. Een plek met structuur én uitdaging. Met rust én avontuur. Wij gunnen ieder kind de mogelijkheid om zich op zijn of haar eigen manier optimaal te ontwikkelen en wij willen daar graag een actieve bijdrage aan leveren. Spelenderwijs ontwikkelen kinderen zich op persoonlijk en sociaal vlak. De interactie tussen kind en pedagogisch medewerker staat daarbij centraal. In de groep, waar het kind aan onze zorg is toevertrouwd, maar ook bij de inrichting van onze organisatie en alle relevante keuzes die we maken, hebben we deze interactie voor ogen.

Met dit pedagogisch werkplan informeren we geïnteresseerden over onze werkwijze. Dit werkplan van KDV het Speelpaleis is onderdeel van het pedagogisch beleid van Kinderopvang SKDD dat bestaat uit het pedagogisch fundament en de pedagogische werkplannen. Het pedagogisch fundament beschrijft onze visie en basiswaarden. Ons pedagogisch fundament is te vinden op onze website www.skdd.nl. Dit pedagogisch werkplan is de vertaling daarvan naar de praktijk op Kinderdagverblijf het Speelpaleis.

De vestiging

Beschrijving van de vestiging

Kinderdagverblijf het Speelpaleis is onderdeel van Kinderopvang SKDD. Deze organisatie verzorgt kinderopvang voor kinderen van 0 tot 13 jaar in de regio Utrechtse Heuvelrug.

Kinderdagverblijf het Speelpaleis is gehuisvest in woonzorgcentrum Beatrix in Doorn. We bieden hier kleinschalige opvang voor kinderen van 0 tot 4 jaar voor maximaal 12 kinderen.

Onze kinderen en de ouderen van het wooncentrum doen samen hele leuke activiteiten. We dansen en zingen bijvoorbeeld samen en soms komt een van de ouderen de kinderen voorlezen. Op het KDV werken we met thema's en we hebben een ontdektuin. Ook mogen we gebruik maken van de beweegtuin en het park rondom het wooncentrum.

Praktische informatie

Kinderdagverblijf het Speelpaleis

Jacob van Ruijsdaellaan 17

3941 ZE Doorn

06-46 12 30 82

Teammanager Ine Willemsen (06-45 16 85 51)

Het kinderdagverblijf is 52 weken per jaar open van maandag tot en met vrijdag van 7.30 uur tot 18.30 uur, met uitzondering van officiële feestdagen. Op 24 en 31 december sluit het kinderdagverblijf om 16.30 uur.

Opvang in groepen

De Groep op het Speelpaleis

Op het kinderdagverblijf worden kinderen opgevangen in stamgroepen. Dit is een groep met vaste groepsgenootjes en vaste pedagogisch medewerkers in hun eigen ruimte. Op het Speelpaleis hebben we 1 stamgroep voor de kinderen. Dat voelt veilig en vertrouwd.

De stamgroep van KDV het Speelpaleis

	Soort groep	Max. aantal kinderen per dag	Aantal pedagogisch medewerkers per dag
Het Speelpaleis	Kinderen van 0 tot 4 jaar	12	2

Ruilen of extra opvang

Als de planning op de groep het toelaat is het mogelijk om een opvangdag te ruilen of incidenteel een extra opvangdag af te nemen. Het ruilen of extra afnemen van opvang gebeurt in principe op de eigen stamgroep van het kind. Ouders kunnen een ruildag of extra opvangdag aanvragen via het ouderportaal. Indien er op de eigen stamgroep van het kind geen mogelijkheid is om een ruildag of extra dag af te nemen, kan deze in overleg met de ouders op een andere stamgroep plaats vinden. In onze voorwaarden staan aanvullende voorwaarden beschreven omtrent het ruilen of incidenteel extra afnemen van opvang.

Pedagogisch medewerkers

Vaste gezichten

Bij een vaste groep horen ook vaste pedagogisch medewerkers. Alle stamgroepen hebben hun eigen vaste pedagogisch medewerkers. Dit geeft de kinderen een veilig en vertrouwd gevoel. Het aantal pedagogisch medewerkers per groep houden we beperkt. Vaste en bekende gezichten op de groep maken een warme en hechte relatie tussen kinderen en pedagogisch medewerker mogelijk. Voor nul-jarigen gelden er aangescherpte regels met betrekking tot het aantal vaste gezichten per kind. Ieder kind, jonger dan 12 maanden, krijgt twee vaste gezichten toegewezen. Als het kind aanwezig is, is altijd één van 'haar' twee vaste gezichten aanwezig. Daarnaast kunnen er nog andere pedagogisch medewerkers, al dan niet structureel, op de groep werken.

Alle kinderen hebben een mentor. De mentor is één van de pedagogisch medewerkers op de groep die het kind goed kent. Deze medewerker is voor de ouder het eerste aanspreekpunt en meestal de gene die bijvoorbeeld het intakegesprek voert. Zo niet, wordt in het intakegesprek altijd verteld wie de mentor van het kind zal zijn.

Wanneer een vaste pedagogisch medewerker afwezig is, zorgen wij voor passende vervanging. We hebben hiertoe onder andere een flexpool tot onze beschikking, met daarin gekwalificeerde medewerkers die flexibel op onze vestigingen kunnen worden ingezet.

Beroepskracht-kindratio en drie-uursregeling

Onze groepsgrootte en benodigde inzet van pedagogisch medewerkers worden bepaald door wet- en regelgeving. We hanteren hierbij de wettelijk vast gelegde beroepskracht-kind ratio (bkr). De bkr beschrijft de verhouding tussen het aantal pedagogisch medewerkers en het aantal kinderen dat zij opvangen op een dag. Gedurende drie uur per dag hebben we de mogelijkheid om hier van af te wijken; de zogenaamde drie-uursregeling. Momenten waarop vaak afgeweken wordt van de bkr zijn bijvoorbeeld: aan het begin en einde van de dag en in de middag wanneer pedagogisch medewerkers pauze houden. Ieder half jaar inventariseren we of de invulling van de drie-uursregeling nog passend is. Indien nodig passen we de inzet van medewerkers op de groep aan.

Invulling drie-uurs regeling KDV het Speelpaleis: Afwijking van bkr

Het Speelpaleis	maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag
Begin van de dag	08.00 – 08.45 uur	08.00 – 08.45 uur	08.00 – 08.45 uur	08.00 – 08.45 uur	08.00 – 08.45 uur
Pauze	13.00 – 14.30 uur	13.00 – 14.30 uur	13.00 – 14.30 uur	13.00 – 14.30 uur	13.00 – 14.30 uur
Einde van de dag	17.15 – 18.00 uur	17.15 – 18.00 uur	17.15 – 18.00 uur	17.15 – 18.00 uur	17.15 – 18.00 uur

*op deze tijden is er tenminste 50% van de bkr aanwezig

Pedagogisch medewerkers in ontwikkeling

We hechten grote waarde aan de professionele ontwikkeling van onze pedagogisch medewerkers. Daarom hebben wij veel aandacht voor zowel het opleiden en (bij)scholen van onze huidige medewerkers als voor het opleiden van beroepskrachten in opleiding. Naast de opleiding en certificering die vereist zijn om als pedagogisch medewerker te kunnen werken, krijgen medewerkers de kans om op verschillende gebieden hun kennis en vaardigheden te vergroten. Hiermee creëren we diverse teams waarin kwaliteiten elkaar aanvullen.

We bieden stagemogelijkheden voor verschillende mbo- en hbo-opleidingen. Beroepskrachten in opleiding, oftewel stagiaires, voeren onder begeleiding van een werkbegeleider en andere pedagogisch medewerkers dagelijkse taken uit in de verzorging en begeleiding van kinderen op de groep. Gedurende het opleidingsproces ontwikkelt de stagiaire steeds meer zelfstandigheid. Wanneer de stagiaire voldoende heeft laten zien werkzaamheden veilig en professioneel te kunnen uitvoeren, kunnen steeds meer taken zelfstandig worden opgepakt.

Wennen

Voor het eerst naar het kinderdagverblijf gaan is een nieuwe ervaring in een onbekende omgeving. Wanneer een kindje op het kinderdagverblijf start, vinden we het belangrijk dat het de tijd krijgt om te wennen. Te wennen aan de pedagogisch medewerkers, de groepsgenootjes en het ritme op het kinderdagverblijf. Naast dat dit fijn is voor het kind, is de wenperiode ook belangrijk voor ouders en pedagogisch medewerkers. Het geeft de kans om elkaar beter te leren kennen en te bouwen aan een relatie waarin vertrouwen erg belangrijk is.

Voordat het kind op het kinderdagverblijf start, wordt er een afspraak gemaakt voor een intakegesprek. Tijdens dit gesprek kunnen ouders en pedagogisch medewerkers informatie uitwisselen. Bijvoorbeeld praktische informatie over de gang van zaken op de groep of informatie over het kind. Voor het kind is het een moment dat het, in de nabijheid van ouders, alvast even kan rondkijken op de groep. In het intakegesprek wordt er een afspraak gemaakt voor twee wenmomenten. Het kind kan op deze manier wennen aan de nieuwe omgeving, kennismaken met en vertrouwen opbouwen in pedagogisch medewerkers. Afhankelijk van de behoefte van het kind en de ouders, kan de wenperiode ook uitgebreid of anders ingericht worden. Ook wanneer het kind overgaat naar een andere groep of overgaat naar de buitenschoolse opvang wanneer het vier jaar wordt, kan het kind gaan wennen op de nieuwe groep. We zorgen dat deze overgang geleidelijk gaat. In eerste instantie gaat het kind bijvoorbeeld samen met één van de bekende pedagogisch medewerkers even spelen op de nieuwe groep om vervolgens ook alléén te spelen, eten en/of slapen op de nieuwe groep. Wenafspraken worden gemaakt tussen de huidige en de toekomstige mentor van het kind. Ouders worden hierover geïnformeerd via het ouderportaal. Meer informatie over het wennen is te vinden in onze algemene voorwaarden.

Een dag op KDV het Speelpaleis

Dagritme

Een dag op het kinderdagverblijf biedt voldoende afwisseling. Er is balans tussen activiteit en rust, samen spelen en even iets in je eentje doen, gestructureerde activiteiten en vrij spel. Op het kinderdagverblijf hanteren we een globaal dagritme. Dat wil zeggen dat dezelfde momenten dagelijks terugkeren. Momenten van eten, spelen en eventueel slapen wisselen elkaar af. Een herkenbaar en vertrouwd dagritme geeft houvast. Dat wil echter niet zeggen dat iedere dag er hetzelfde uitziet. Er is binnen de kaders genoeg ruimte om flexibel te zijn. Centraal staat voor ons de behoeften van het kind. Dat betekent dat we als we lekker aan het buiten spelen zijn, de lunch best iets later kan. Of juist dat een kind eerder naar bed gaat als we merken dat het kind moe is. Jonge baby's hebben hun eigen individuele ritme. Voor hen is het fijn als het ritme op het kinderdagverblijf zo veel mogelijk gelijk is aan het ritme thuis. Pedagogisch medewerkers stemmen met de ouders af hoe de dag eruitziet qua voeding en slaapmomenten.

Activiteiten

Het kinderdagverblijf is voor kinderen een plek om te spelen. Spelen gebeurt volop, zowel binnen als buiten en zowel samen als alleen. Spelen biedt de kans om te experimenteren, ervaren, te vallen en weer op te staan en helpt kinderen steeds een stapje verder in hun ontwikkeling. Pedagogisch medewerkers bieden, al dan niet aan de hand van thema's, activiteiten aan die passen bij de ontwikkeling en behoeften van de kinderen.

Op het Speelpaleis werken we met de methode Uk en Puk. Middels het VVE-programma Uk & Puk bieden we, aan de hand van verschillende thema's, ontwikkelingsgerichte activiteiten aan. De thema's zijn bijvoorbeeld 'Dit ben ik!', 'Ik en mijn familie' en 'Reuzen en kabouters'. Bij elk thema zijn activiteiten uitgewerkt voor verschillende leeftijden en ontwikkelingsniveaus. Spelen staat centraal in het programma. Bij de activiteiten is er aandacht voor de vier ontwikkelingsdomeinen: taalontwikkeling, sociaal-emotionele ontwikkeling, motorische en zintuiglijke ontwikkeling en rekenprikkel.

Naast een gevarieerd aanbod van uitdagend spelmateriaal en activiteiten op de groepen, zingen, dansen en bewegen we samen met de ouderen van woonzorgcentrum Beatrix. Samen met de ouderen vieren we ook jaarlijks verschillende feesten zoals Sint Maarten en Sinterklaas. We gaan soms ook op pad met de kinderen. Buiten is van alles te beleven. Naar de bibliotheek, supermarkt, kinderboerderij of gewoon een wandelingetje in de buurt. De uitstapjes zijn altijd in de nabije omgeving, dus de kinderen lopen zelf of gaan mee in de kinderwagen of de bolderkar. We zorgen er natuurlijk voor dat deze uitstapjes zo veilig mogelijk zijn. We hebben duidelijke regels en afspraken over het maken van uitstapjes, deze staan omschreven in ons protocol 'activiteiten buiten de vestiging'. Hierin staan onder andere afspraken over het aantal kinderen dat mee kan, de belangrijke gegevens en EHBO-spullen die pedagogisch medewerkers bij zich moeten

hebben en de voortdurende telefonische bereikbaarheid. Tijdens het intakegesprek kun je aangeven of je toestemming geeft om je kind te laten meegaan met zo'n uitstapje.

Voeding

De eetmomenten op het kinderdagverblijf zijn sociale momenten, momenten van aandacht voor elkaar. Of het nu gaat om een baby die bij de pedagogisch medewerker op schoot de fles krijgt of de peuters die samen aan tafel lunchen. Het eten en drinken dat de kinderen op het kinderdagverblijf krijgen is gezond en gevarieerd. We baseren ons hierbij op de richtlijnen van het Voedingscentrum. In ons voedingsbeleid beschrijven we onze uitgangspunten en welke keuzes we hierin maken. Wanneer een kind een allergie heeft of een specifiek dieet volgt, kunnen ouders dit aangeven. Bijvoorbeeld in het intake gesprek. Pedagogisch medewerkers en ouders bekijken samen welke producten het kind mag hebben. Wanneer het kind andere producten nodig heeft dan wij aanbieden, kunnen deze meegenomen worden van thuis..

Baby's en jonge kindjes geven wij in de meeste gevallen flesvoeding. Dit kan zijn meegegeven borstvoeding zijn of kunstvoeding. Tijdens het intakegesprek bespreken we wensen en mogelijkheden omtrent flesvoeding. We bieden twee verschillende soorten kunstvoeding aan. Mocht het kind andere voeding gebruiken, kun je deze meegeven. Wanneer je borstvoeding meegeef, vragen we je om de hygiënevoorschriften van het RIVM te volgen.

De verjaardag van de kinderen vieren we op de groep met een feestje. Vaak hoort daar ook een traktatie bij. We vragen ouders om rekening te houden met onze uitgangspunten op het gebied van gezonde voeding.

Slapen

We vinden het belangrijk dat kinderen lekker kunnen slapen bij ons, zodat zij tot rust komen en alle indrukken kunnen verwerken. Er is voor ieder kind individuele aandacht bij het naar bed brengen. Er is tijd voor een verhaaltje, liedje of andere rituelen bij het naar bed gaan. Ieder kind slaapt in een vast bedje, met indien gewenst haar eigen speentje en/of knuffeltje. We vinden het belangrijk dat het slapen veilig is. In ons protocol 'Veilig slapen' beschrijven we welke maatregelen we treffen om de veiligheid van de kinderen tijdens het slapen te waarborgen.

Baby's en jonge kinderen hebben een eigen slaapritme. Op het kinderdagverblijf willen we aansluiten op het ritme van thuis. In het intakegesprek stemmen ouders en pedagogisch medewerkers het slaapritme op elkaar af. Het slaapritme van jonge kinderen is geen vast gegeven, het verschuift of verandert nog wel eens. Als kinderen iets ouder worden, zien we meestal dat ze op vaste momenten slapen, bijvoorbeeld één of twee keer per dag. We volgen hierin zo veel als mogelijk de behoeften van het kind en de wensen van ouders. Op het kinderdagverblijf doen kinderen veel nieuwe indrukken op. Het kan betekenen dat de behoefte aan slaap, en daarmee het slaapritme, op het kinderdagverblijf anders is dan thuis.

Contact en communicatie

Wanneer wij kinderen opvangen op één van onze vestigingen, nemen wij een deel van de zorg en opvoeding van ouders over. We noemen dit gedeelde opvoedingsverantwoordelijkheid. We zien dit als een grote verantwoordelijkheid. In ons pedagogisch fundament staat beschreven op welke manier wij een actieve bijdrage leveren aan de ontwikkeling van de kinderen. We vinden het belangrijk om dit sámen te doen. We hechten grote waarde aan een warme relatie tussen pedagogisch medewerkers en ouders. Een warme relatie waarin openheid en vertrouwen de basis zijn. We streven daarbij naar open communicatie. Het brengen aan het begin en het halen aan het einde van de dag zijn waardevolle momenten. Op deze momenten is er tijd om afspraken te maken en informatie over te dragen om de opvang op een goede en fijne manier te laten verlopen. Wanneer er meer tijd nodig is om bijzonderheden te bespreken, kun je een afspraak maken met één van de pedagogisch medewerkers.

SKDD ouderportaal

Naast persoonlijk contact is het SKDD ouderportaal het communicatiemiddel tussen medewerkers en ouders. Je kunt er beeldmateriaal van je kind bekijken (mits je hiervoor toestemming hebt gegeven), de afwezigheid van je kind doorgeven, ruildagen en extra opvangdagen aanvragen en je vindt er actuele berichten en achtergrondinformatie over onze opvang.

Oudergesprek

Elk jaar worden de ouders uitgenodigd voor een oudergesprek waarin pedagogisch medewerkers hun observaties van het kind op de groep met de ouders delen. Het is een rustig moment om, eens wat uitgebreider met elkaar te praten over hoe het met het kind gaat. Wanneer wij bijzonderheden in het gedrag of de ontwikkeling signaleren, wachten we niet tot dit gesprek en trekken wij natuurlijk eerder aan de bel.

Ouderavond

Ouderavonden bieden ons de mogelijkheid om informatie over een bepaald onderwerp met ouders te delen. Ook is er gelegenheid om met elkaar in gesprek te gaan. Pedagogisch medewerkers met ouders, maar ook ouders met ouders. De invulling van deze avonden kan van allerlei aard zijn. Je wordt ruim van tevoren geïnformeerd over de datum en invulling van de avond.

Veiligheid en gezondheid

We hechten veel waarde aan het waarborgen van een zo veilig en gezond mogelijke speel- en leeromgeving. Om dit te bewerkstelligen, hebben we een aantal beleidsstukken opgesteld die richting geven aan ons handelen in de dagelijkse praktijk.

Veiligheids- en gezondheidsbeleid

Diverse beleidsstukken en werkinstructies komen samen in ons veiligheids- en gezondheidsbeleid. In deze stukken staat zorgvuldig beschreven hoe uiteenlopende gevaarlijke of ongezonde situaties voorkomen kunnen worden. Op deze manier worden medewerkers bewust gemaakt van kleine en grote risico's, krijgen ze handvatten aangereikt om deze te voorkomen of tot een minimum te beperken. Ook weten ze hoe te handelen wanneer een gevaarlijke of ongezonde situatie zich toch voordoet. Op iedere vestiging worden risico's geïnventariseerd en verwerkt in een vestigingspecifiek veiligheid- en gezondheidsplan. Dit plan is een actueel stuk dat tenminste één keer per jaar wordt geëvalueerd en indien nodig aangepast.

Door de verschillende maatregelen die in de beleidstukken en werkinstructies beschreven worden, verkleinen we het risico op onveilige of ongezonde situaties. Door alle risico's te minimaliseren, ontnem je kinderen echter ook ontwikkelkansen. We zoeken daarom continu naar een goede balans tussen veiligheid en uitdaging. We geven kinderen de kans om (zelfstandig) te experimenteren en te ontdekken. Op die manier ontwikkelen zij zelfvertrouwen, doen zij nieuwe kennis op en maken zij zich nieuwe vaardigheden eigen. Juist door kinderen kleine risico's te laten nemen, leren zij veilig spelen. Het helpt ze om hun mogelijkheden en hun grenzen te leren kennen. We maken een inschatting van de kans dat een risicovolle situatie zich voordoet en wat de impact er van is. Als er sprake is van een groot risico met ernstig letsel tot gevolg, nemen we maatregelen om deze te beperken. In het geval van kleine risico's leren we kinderen omgaan met dingen die zij spannend vinden of die risico's met zich meebrengen. We stimuleren zelfstandigheid. De mate waarin kinderen zelfstandig kunnen spelen of iets zelfstandig kunnen uitvoeren bouwen we stap voor stap op. We sluiten vanzelfsprekend aan bij de leeftijd en mogelijkheden van ieder kind en maken hier met de kinderen duidelijke afspraken over .

Ziektebeleid

Wanneer een kind ziek is, voelt het zich thuis het fijnst. Daar kan het kind de extra zorg en aandacht gegeven worden die het nodig heeft. Wanneer een kind ziek wordt of niet lekker is tijdens een dag op het kinderdagverblijf, bellen we ouders om te overleggen wat voor het kind het beste is. In ons ziektebeleid staat beschreven hoe wij handelen wanneer we merken dat een kind ziek is.

Wanneer een kind een besmettelijke infectieziekte heeft, willen wij dat graag weten. We vragen ouders om ons hierover te informeren, ook als het kind niet naar het kinderdagverblijf komt. Wij kunnen dan andere ouders op de vestiging informeren. Bij ernstige infectieziekten of meerdere

kinderen met dezelfde infectieziekte overleggen wij met de GGD en stellen eventueel een actieplan op. In veel gevallen kan een kind wanneer het een infectieziekte heeft en zich niet ziek voelt, naar het kinderdagverblijf komen. Het RIVM heeft hiervoor uitgangspunten opgesteld. Ons uitgangspunt is dat wij geen medicijnen verstrekken aan de kinderen. Toch kan het voorkomen dat uw kind medicatie moet innemen tijdens een dag op het kinderdagverblijf. Bijvoorbeeld wanneer het kind via de huisarts een antibioticakuur voorgeschreven heeft gekregen. We vragen ouders in deze gevallen het formulier 'verklaring toedienen medicijnen' in te vullen.

Privacybeleid

We gaan zorgvuldig om met de privacy van kinderen, ouders en medewerkers, geheel volgens ons privacyreglement. Je vindt dit document op de homepage van onze website (onderaan bij 'Privacy & cookies').

Medezeggenschap

Oudercommissie

De oudercommissie is een waardevolle schakel in de organisatie. Zij stelt zich ten doel om samen met ons de kwaliteit van de kinderopvang te waarborgen en te vergroten. De oudercommissies van de verschillende vestigingen adviseren de organisatie over verschillende beleidsstukken. Bijvoorbeeld het pedagogisch beleid, voedingsbeleid of het veiligheids- en gezondheidsbeleid. Daarnaast kunnen zij ook adviseren op het gebied van onder andere tariefswijzigingen en de openingstijden van de vestigingen. Bij belangstelling om deel te nemen aan de oudercommissie, kan er contact worden opgenomen met de teammanager van de vestiging of rechtstreeks met een van de leden van de oudercommissie.

Klanttevredenheid

Graag zetten wij ons iedere dag in voor het leveren van kinderopvang van hoge kwaliteit. We vinden het belangrijk om te weten wat de mening van 'onze' ouders hierover is. Heb je als ouder een suggestie ter verbetering of een klacht over onze dienstverlening dan kun je dit aangeven bij de pedagogisch medewerkers of via de teammanager van de desbetreffende vestiging. Samen bekijken we welke stappen gewenst of nodig zijn.

Het kan voorkomen dat je je niet gehoord voelt of dat de behandeling van de klacht onvoldoende was. In dat geval kun je als ouder met je vragen en klachten terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang. Dit loket is verbonden aan de Geschillencommissie Kinderopvang en kan bemiddelen tussen ouders en kinderopvangorganisatie. Wanneer dat wenselijk is, kunnen zij een onafhankelijke, externe mediator inschakelen. Wanneer dit niet tot een oplossing leidt, kan de ouder terecht bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Praktische zaken

- Voertaal
De voertaal op onze kinderdagverblijven is Nederlands.
- Halen en brengen
Kinderen kunnen 's ochtends vanaf 7.30 uur worden gebracht. In verband met het gezamenlijk starten van de dag vragen we ouders hun kind te brengen vóór 09.00 uur. 's Middags kunnen kinderen tussen 17.00 uur en 18.30 uur opgehaald worden. Wanneer je je kind een keertje later wilt brengen of eerder wilt ophalen, kan dat natuurlijk. We vinden het wel fijn om dat te weten. Wanneer iemand anders dan één van de ouders het kind komt ophalen, vragen wij ouders om dit van tevoren aan ons door te geven.
- Parkeren
Kom je met de auto dan kun parkeren op het parkeerterrein van wooncentrum Beatrix, aan de zijkant van het gebouw.
- Deurbeleid
De voordeur van het kinderdagverblijf is te openen door middel van een deurcode. Deze code krijg je als ouder in het intakegesprek. We vragen je om zorgvuldig met de deurcode om te gaan en deze niet onnodig door te geven aan derden.
- Afwezig melden
Wanneer je kind een dag niet naar het kinderdagverblijf komt, bijvoorbeeld omdat het ziek is, willen wij dat graag weten. Via het ouderportaal kun je je kind eenvoudig afmelden.
- Gegevens
Wanneer het kind op het kinderdagverblijf start, vragen we ouders gegevens in te vullen. Bijvoorbeeld noodnummers en gegevens van huisarts en verzekering. Mocht er onverhoopt een keer iets gebeuren, is het belangrijk dat wij deze gegevens compleet hebben.
- Roken
Vanzelfsprekend wordt er in het kinderdagverblijf niet gerookt.
- Eigen bakje
Alle kinderen hebben hun eigen bakje waar de binnen sloffen, de speen en de eventuele eigen fles in bewaard worden.

- Blauwe slofjes/binnen schoenen
Aan ouders/verzorgers vragen we om binnen blauwe sloffen te dragen
Zelf dragen we binnen schoenen.
Dit vanuit het oogpunt om zo min mogelijk vuil mee naar binnen te nemen.